

# 接客実態と意識の変化に関する研究--女子短大生の場合

著者	中西 眞弓
雑誌名	神戸山手短期大学紀要
号	53
ページ	33-41
発行年	2010-12-20
URL	<a href="http://id.nii.ac.jp/1084/00000806/">http://id.nii.ac.jp/1084/00000806/</a>

# 接客実態と意識の変化に関する研究

—— 女子短大生の場合 ——

## A Study of Changes in Behaviors and Consciousness towards Visitors in the Home

—— A Case Study of Junior College Students ——

中 西 眞 弓

キーワード：接客意識、家族観、接客実態、変化、平面計画

### 要 約

本研究は、接客行為に関する意識が20数年前とどのように変化したかを把握したうえで、それを基に今後の平面計画上の課題を探ろうとするものである。

住宅やそこに住まう家族が変化する中で、家族に対する観方や考え方はかえって保守的な一面がみられた。一方、住宅内では改まった客の接客が減り、親しい親戚や友人に絞られるにも関わらず、接客室を専用室として確保し、玄関脇がよいとする意識が増えている。その背景には単なる家族観の保守化ではなく、プライバシーの考え方に新しいタイプが台頭することによる家族観そのものの多様化の現状がうかがえる。プライバシーとコミュニケーションのあり方については今後も研究課題の一つとして重要であると考えられる。

### 1. はじめに

接客行為は、人間特有の行為であり、そのあり方や考え方は平面計画に大きな影響を与えるものである。特に日本人の接客意識は、家族意識とともに欧米とはかなり異なっており、その考え方がどのように変化してきているのかを知ることは、平面計画上の課題を探る上で有効であると考えられる。

昭和61年（1986年）に本学の女子短大生と母親に接客を中心とした意識・生活実態の調査<sup>(＊1)</sup>を取りまとめた後から、ほぼ一世代後の平成22年（2010年）には、接客を中心とした意識や住まい方にはどのような変化が現れているのだろうか。住生活における意識はあまり急速な変化をしないと考えられているが、24年前に比べて住宅事情も変化が見られる中で、その意識の変化を調べて今後の平面計画の課題を探ることを、本研究の目的としている。

ただ、近年個人情報の取り扱いについて非常に厳しい社会事情があり、そのため24年前と同様の詳細な個人情報の把握は困難であると考え、必要最小限の把握にとどめている。

## 2. 調査方法

昭和61年5月から7月に直接配票、直接回収、留置自記法により130組の母親と女子短大生の有効回収票を得た。有効回収率は76.5%であった。下宿生は省いている。

平成22年7月に直接配票、直接回収、自記法により、108票の有効回収票を得た。有効回収率は100%であったが、下宿生16票、自宅通学生は92票である。

## 3. 昭和61年（1986年）と平成22年（2010年）の住宅事情と生活環境について

総務省統計局 HP によれば<sup>(\*)2)</sup>、昭和60年の日本の人口は121,049,000人に対し、平成20年では127,692,000人と1.05倍になっている。一方、住宅総数は図1に見るように、昭和63年には42,036,000戸に対し、平成20年には57,590,000戸と1.37倍となっておりその増加は著しい。また1世帯あたりの住宅数も昭和63年には1.11戸であったのに対し1.15戸となり、空家率も過去最高を更新している<sup>(\*)3)(\*)4)</sup>。

1住宅あたりの居住室数を比較すれば、昭和63年には1住宅あたりの居住室数は4.81室であったのに対し、平成20年には4.67室に減少している。しかし、1住宅あたりの畳数は昭和63年には30.25畳であったものが、平成20年には32.7畳と増加し、さらに1住宅あたりの延べ面積も、昭和63年には85.61㎡であったものが、平成20年には94.13㎡と増加していることから、住宅は全体的には広がっているが、1室あたりの広さが増している反面、部屋数は少なくなっていることがわかる<sup>(\*)3)(\*)4)</sup>。

特にこの点については、世帯の多様化、家族人数の減少に伴い、個人部屋の減少も考えられないことはないが、リビング（L）、ダイニング（D）、キッチン（K）の構成も深く関わっているのではないと思われる。

## 4. 調査対象の住宅状況

昭和61年度の調査では、本学学生の居住する住宅の形式は、戸建住宅が71.5%、中高層集合住宅が23.1%であり、住宅形態としては持家80.0%、公的借家8.5%、民間借家14.6%であり、部屋数は平均5.9室であった。また、核家族が76.9%と大半を占め、3世代家族14.6%を大きく

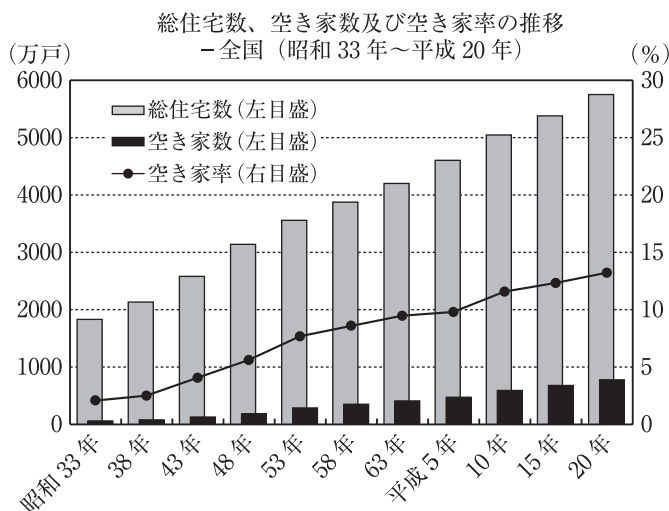


図1 総務省統計局全国調査

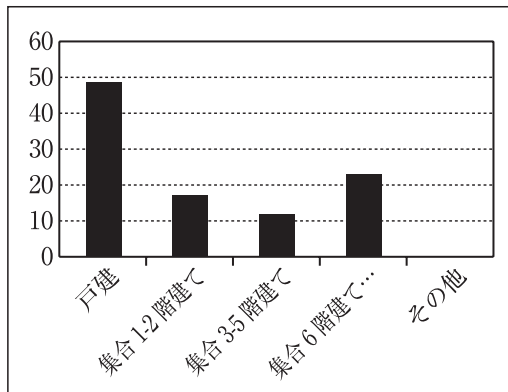


図2 現在の学生の居住住宅形式

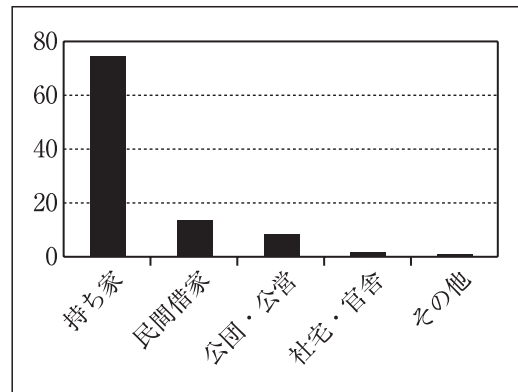


図3 現在の学生の居住住宅形態

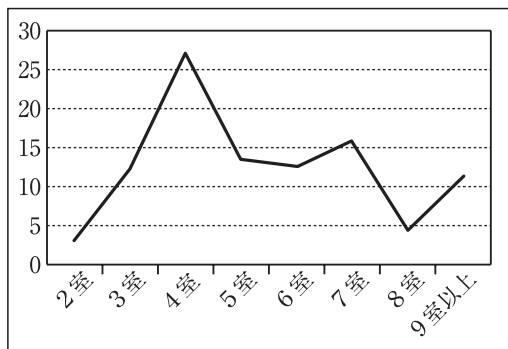


図4 現在の学生の居住住宅の部屋数

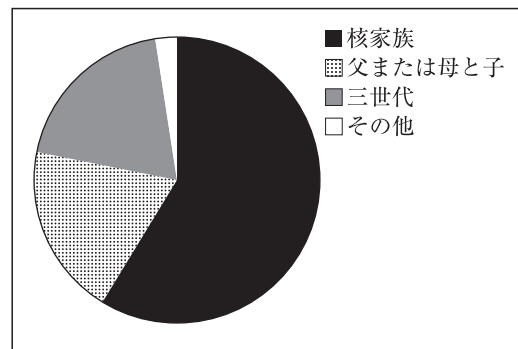


図5 現在の学生の家族のタイプ

上回っていた。家族人数は平均4.3人となっている。また世帯の年収も平均663万円とかなり裕福な家庭が目立っている。

平成22年の調査によれば、図2にみるように、本学学生の居住する住宅の形式は、戸建住宅が48.9%、1・2階建て集合住宅が16.7%であり、戸建か低層集合の区別がつかなかった学生が存在するとしても、戸建はかなり少なくなっている。中高層集合住宅は34.4%と

阪神間では増加傾向にある。一方、図3に示すように住宅形態としては、持家75.2%、公的借家10.1%、民間借家13.5%となっており、大きな変化は見られない。図4には住宅の部屋数を示しているが、4室が最も多く27.0%を占め、平均室数は5.4室である。全国調査と比較して、昭和61年調査の平均5.7室よりやや減少している点は共通している。

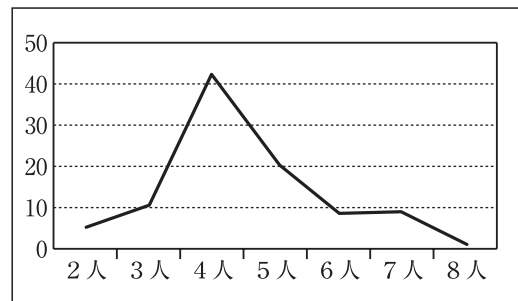


図6 現在の学生の家族の人数

特徴的であるのは、図5にみるように家族形態であり、核家族が大きく減少し、58.7%、離婚・死別などで片親と子どもの世帯は19.6%、三世帯19.6%となっており、家族形態には大きな変化が見られる。家族人数は平均すれば4.5人と大差はないが、大家族と小規模家族の存在が認められ、家族の多様化の現状がうかがえる。

## 5. L・D・K室の現状と希望

昭和62年のL・D・K室のつながり方の状況をみると、図7にみられるように、ダイニングキッチン型が圧倒的に多く、6割弱を占めている。当時はマンションの狭さを解消するためのものとしてLDK一体型供給がおこなわれており、希望としてもLDKが全く一室であることを希望する者は少ない状況であった。しかし、その後のキッチンの近代化（IHヒーター、食器洗浄機、システムキッチンなどの普及）により、キッチン隔離、閉鎖する必要性がなくなったため、住宅の中心にキッチンが配置されることが多くなった現在<sup>(\*)5)</sup>は、LDK一体型が一番多いタイプとなっている。ただ、希望としては、だんらん室を独立させたいというのが若干多い。全体的に見て、現状と希望との間には相関がみられた。しかし、図9に示すように、接客室を絡めた把握をしたところ、現状のLDKのつながりは肯定するものの、接客とだんらんを同じ部屋で行っていることへの不満は高く、接客室を独立させたいという希望が各タイプに共通して多く見られることがわかる。特に、LDK一体型での現状と希望の乖離は著しい。

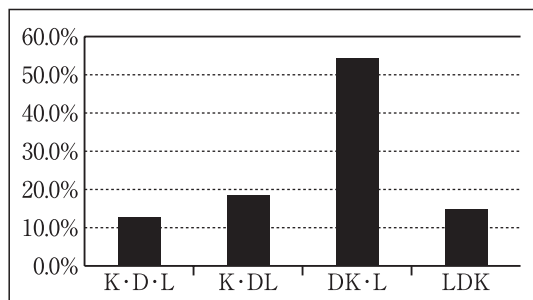


図7 昭和62年のLDKのつながり方

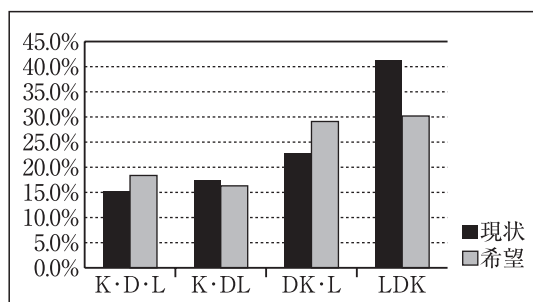


図8 平成22年度 LDKのつながり方とその希望

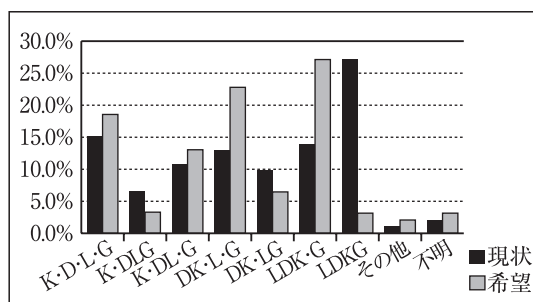


図9 平成22年度 LDKGのつながり方とその希望

## 6. 接客の実態

昭和61年度は客層の実態を「改まった客」と「親しい客」に分けて把握した。「改まった客」

としては、仕事客が最も多く、3割を超えている。親戚の中には「改まった客」と受けとめられる客と「親しい客」と感じる客に分かれ、接客頻度においては、家族全員あるいは母を中心とした親しい客が多いようである<sup>(※1)</sup>。一方、平成22年度調査においては、昭和61年度とは調査方式が異なり、「来客」としてもてなすことがあるものすべてを複数回答でとらえているため、全体の比率は高くなっているが、親しい親戚や家族ぐるみの友人などを除けば来客はかなり少なく、また父の仕事客や気の張る親戚などのいわゆる「改まった客」をもてなす家庭は1割に満たないことがわかった。

## 7. 接客意識について

職場環境の変化や、外食産業の変化など大きな社会情勢の変化の中で、住宅内での接客は気の張るものではなく、親しい客と楽しむことを中心として変わりつつあるようにも見受けられる。そうした中、学生の接客意識はどのように変化したのであろうか。

図12は学生の接客意識とそれに関連すると見られる家族観などを昭和61年度と平成22年度の両方で捉えたものである。ちなみに少数票であり分析には不十分であるが、参考までに平成22年度調査において、地方出身で下宿生である学生たちの割合も同時に示している。

接客意識の中で、最も変化（差）の大きかったものは、④客を外でもてなすか、家でもてなすことのどちらが希望かであろう。「客は家でもてなすのが良い」という考えに、昭和61年度にはほとんどすべての人が賛成であったが、平成22年度には「客は外で会う方が良い」の方がわずかではあるが多くなっている。さほどの差はないが、昭和61年度の方が、⑨「隣近所と親しく付き合う生活」を希望し、⑥接客を楽しんでいる人が多く、自宅での接客に肯定的であるとみることができる。

一方、前述のように、改まった客の接客が減少し、親しい親戚や友人を接客することが現代の接客となりつつあり、それに伴い、⑤「めったに来なくても客室の備えは必要」だと感じる人は昭和61年度よりも平成22年度の方が減少しているものの、②「接客のための空間は専用が良い」という意識は、平成22年度の方がかなり強くなり、またその接客室も③「眺めや採光の

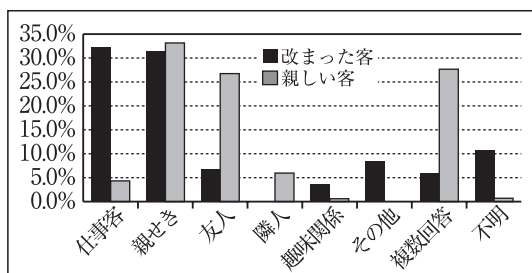


図10 昭和61年調査における客層の実態

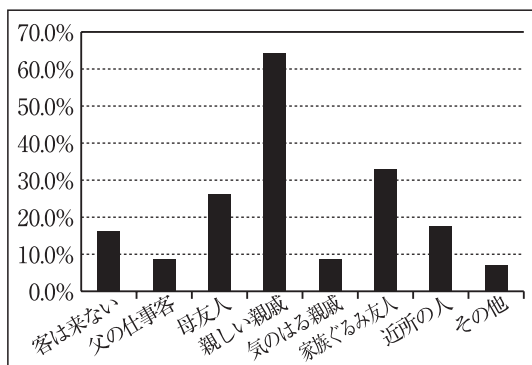


図11 平成22年度調査における客層（複数回答）

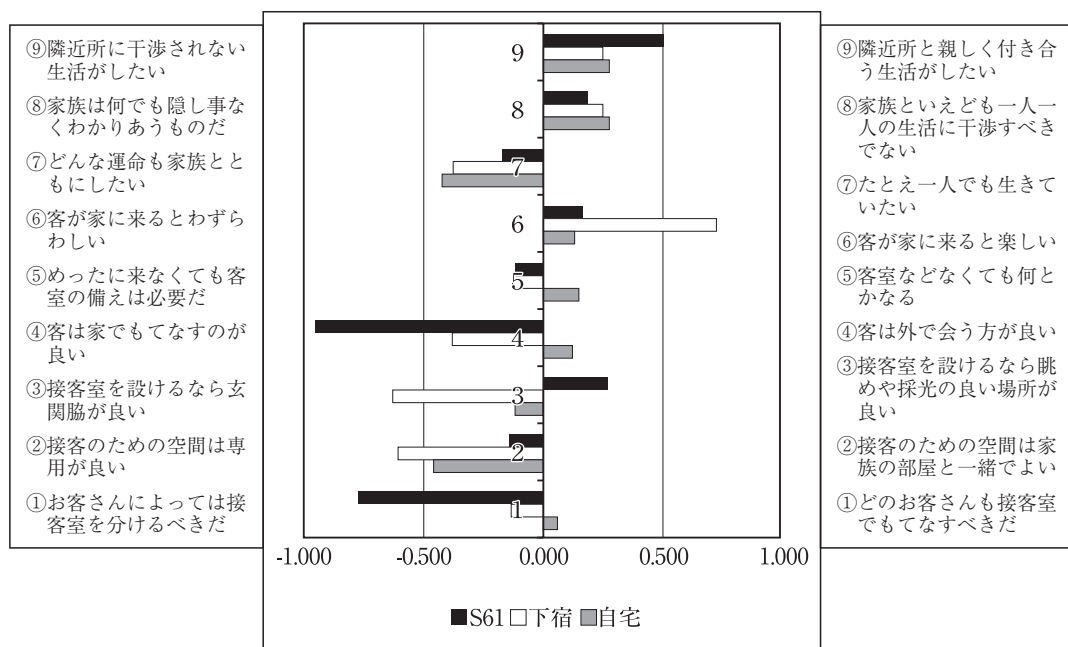


図12 接客意識（昭和61年度および平成22年度調査）

良い場所」ではなく、「玄関脇」であることを重視する人が増えていることは興味深い。さらに①に示すように、お客さんによっては、だんらんの間でもてなしたり接客室に通したりすることを、昭和61年度にはかなりの人が賛成しているにもかかわらず、常に来客は「接客室でもてなすべきだ」という考えが平成22年度にはかえって増えている。接客を楽しみ、多様な人づきあいを大切にしてほしいという考え方が希薄になり、家族の空間に来客を招き入れることを否定する考えも増えてきているのではないだろうか。

少数意見ではあるものの、接客は楽しいという意識については、地方出身者の下宿生にとりわけ特徴的な意識である。しかしこれは、下宿生であるため、こちらでの生活では心細く、友人同士の家を行き来するところから生まれた意識なのか、地方での生活そのものが地域の人との親密な交流の上に成り立つものであるからなのかは定かではない。また玄関脇の接客室を希望するものもきわめて多く、楽しいと思う接客であっても、家族のプライバシーは守りたいと考えるようである。

接客と大きななかわりを持つと考えられる家族観（家族に対する観方、考え方）を把握するための質問も2つ行った。⑧「家族は何でも隠し事なく分かりあうものだ」という意識は減り、「家族といえども一人一人の生活に干渉すべきではない」という意識が強くなっており、住宅内の欧米化とともに家族員それぞれの個室も確立することのできるようになった現在、「家族の中のプライバシー」の意識が高まり、個人主義的な住生活へと移行していくようにも見える。



しかし一方、⑦「どんな運命も家族とともにしたい」とより強く思うか、「たとえ一人でも生きていたい」のどちらに考えが近いかという質問を行ったところ、個人主義的な考え方に偏りを見せるものとの予測に反し、昭和61年度の学生の意識よりも、より運命共同体的な意識が高い点には非常に注目される。家族形態の多様化の中で、家族のつながりをより重視する意識が高まっているのかもしれない。

ところで、図13は⑦と⑧の二つの意識の関連を見たものである。運命共同体的であり、家族の中のプライバシーを求めない純日本型タイプと、個人主義的であり、家族の干渉を嫌う欧米タイプ以上に、運命共同体的でありながら、家族の中のプライバシーも求めるタイプが多いことがわかる。またこれらの4つの組み合わせごとに接客室は「玄関脇」が良

いか「眺めや採光」を重視するかという意識を比べると、図14のように、運命共同体的であり、個人のプライバシーも求める層が、もっとも「玄関脇」であることを強く望んでいることがわかった。つまり、このタイプは、家族の中での個人のプライバシーだけでなく、他者に対して家族としてのプライバシーも重視する層であることがうかがえる。またこのタイプが近年増えてきていることが、住生活にどのように影響を与えるのか、またどのような平面計画が期待されるのかを考えることも重要であるように思われた。

## 8. まとめ

昭和61年度に実施した接客の実態と意識の調査研究に合わせて平成22年度に調査を行い、その実態と意識の比較をおこなったところ以下のことが指摘できる。まず、住宅の床面積は大きくなりつつあるものの、部屋数は逆に少なくなっており、一室あたりの広さが広がっていることがわかる。家族形態は大きく変化しており、核家族が減少し、家族の多様化が進んでいる。平均的な家族規模はそれほど変化していないが、少ない家庭から多い家庭まで幅広い。住宅のL・D・K室の組み合わせタイプは、昭和61年度には圧倒的にDKタイプが多かったのに比べ、LDKタイプが最も多くなっており、多様なタイプの供給が認められる。近年、アイランド形式やペニンシュラタイプのオープンキッチンが増えているが、まだそれらは対象の住宅には多

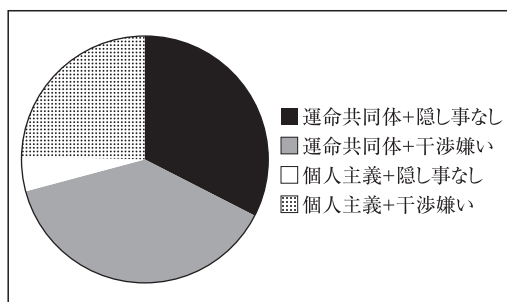


図13 家族に対する2つの意識の相関

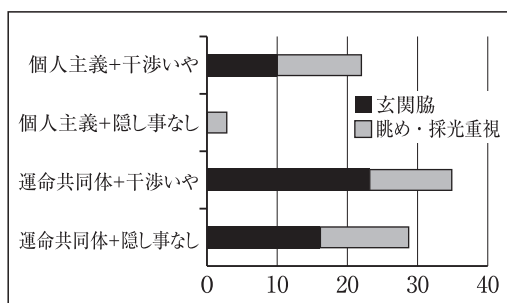


図14 家族観についての4つの意識タイプ別、接客室の場所への希望



くはないようである。ややキッチンを見せたくないとする傾向があるものの、現在のタイプをほぼ肯定的に受け止めていると考えられる。しかし、接客行為を含む形でLDKの構成をみると、接客室を切り離したいと考えるものが非常に多いことがわかった。

接客については、客は全く来ないという世帯は17%であり、それ以外の世帯では現在も何らかの客を住宅内で応接している。客層では、改まった仕事客が減少し、親しい、家族全員の客である親戚や友人が多い。接客に関わる意識としては、できれば家でもてなすより外で会う方が良いと考え、現実の接客も親しい客層に限られつつあるのに反し、住宅内では接客を家族の空間と切り離し、専用の部屋を玄関脇に設けるのが良いという考え方が増えているようである。

家族はどんな運命もともにするべきだという運命共同体的な家族観をもつ人が昭和61年に比べて増加し、家族の多様化や家族間のすれ違いの増える昨今において、より家族のつながりを求める意識が強くなっていることは注目される。そしてこれは、この調査だけの傾向ではないらしく、内閣府の「国民生活に関する世論調査」をはじめとする各種の調査によると、家族離れ、個人化の進行は顕著であるものの、全体にとっては一部の現象であり、統計数理研究所による「国民性調査」によれば、家族への思いがどんどん高まり、1983年以降最も大切なものを家族と答える人が一番多く、また増え続けているという<sup>(＊6)</sup>。

家族のつながりが不安定になる中、家族への思いが強くなっているらしい現代において、住まいはできるだけ家族の空間を大切にしようという意識が強くなっているようである。一方、個人のプライバシー重視の意識も高まっており、純日本的なプライバシー観を持つ者、欧米型のプライバシー観を持つ者に加え、新しい日本型のプライバシー観を持つ者がかなりの割合で存在することがわかった。家族の中でも第三者にもプライバシーを求める層が、プライバシーだけでなく、コミュニケーションの上でも満足のできる住宅を考えていくことはこれからの大きな課題であるように感じられる。

今回は、基本的な調査を行ったため、十分な分析を行うことができなかった。接客の現状について頻度やそれに対する満足度評価、および住まい方の現状、特にL・D・K室の構成や、家族の生活時間とその評価などを把握することで、現在の問題点や要望をより明らかにできるのではないだろうか。そして、これまでも家族に対する意識が家族の住まい方や満足感、希望とのかかわりを持つことについて研究を進めてきた<sup>(＊7)</sup>が、より現在の実情に合わせた家族意識タイプを元に、今後の家族のための住まいのあり方を探ることが求められているのではないかと考えられる。

#### <註>

(＊1) 「接客に関する研究」 岸本幸臣・中西眞弓著 大阪教育大学生生活文化研究三十冊、1987

(＊2) 総務省統計局・制作統括官(統計基準担当)・統計研修所

<http://www.stat.go.jp/data/nihon/02.htm>

- (＊３) 総務省統計局・制作統括官(統計基準担当)・統計研修所  
平成20年住宅・土地統計調査(速報集計)結果の要約  
[http://www.stat.go.jp/data/jyutaku/2008/10\\_1.htm](http://www.stat.go.jp/data/jyutaku/2008/10_1.htm)
- (＊４) 「1990年版 住宅白書」日本住宅会議編、ドメス出版 P291-300  
昭和63年住宅統計調査抽出速報集計が掲載されており、昭和38年から昭和63年の(総数は昭和23年から昭和63年までの)住宅の変動がまとめられている。
- (＊５) 「『月刊ハウジング』にみる新築着工住宅の平面計画特性」神戸山手短期大学「紀要」第47号  
2004年
- (＊６) 「新版データで読む家族問題」湯沢雍彦・宮本みち子著、日本放送出版協会刊 2008 PP.231-241  
「家族離れ・個人化の進行」の状況や、家族への期待の大きさがデータとともに示されている。
- (＊７) 家族観を分析軸として用いた研究は、1982年から継続して行ってきたものである。  
下記の論文の中に家族観と住まいの要望や満足度とのかかわりを述べている。  
「だんらんに関する研究」岸本幸臣・中西眞弓 大阪教育大学生生活文化研究第二十八冊、1985  
「だんらん空間と起居様式について」岸本幸臣・中西眞弓 大阪教育大学生生活文化研究第三十一冊、1988  
「だんらん空間に関する研究(第1報)―だんらんの実態把握のための予備的考察―」岸本幸臣・中西眞弓 生理人類学会誌 生理人類学会 1991  
「だんらん空間に関する研究(第2報)―だんらん空間の使い方と家族観に関する研究―」岸本幸臣・中西眞弓 生理人類学会誌 生理人類学会 1991